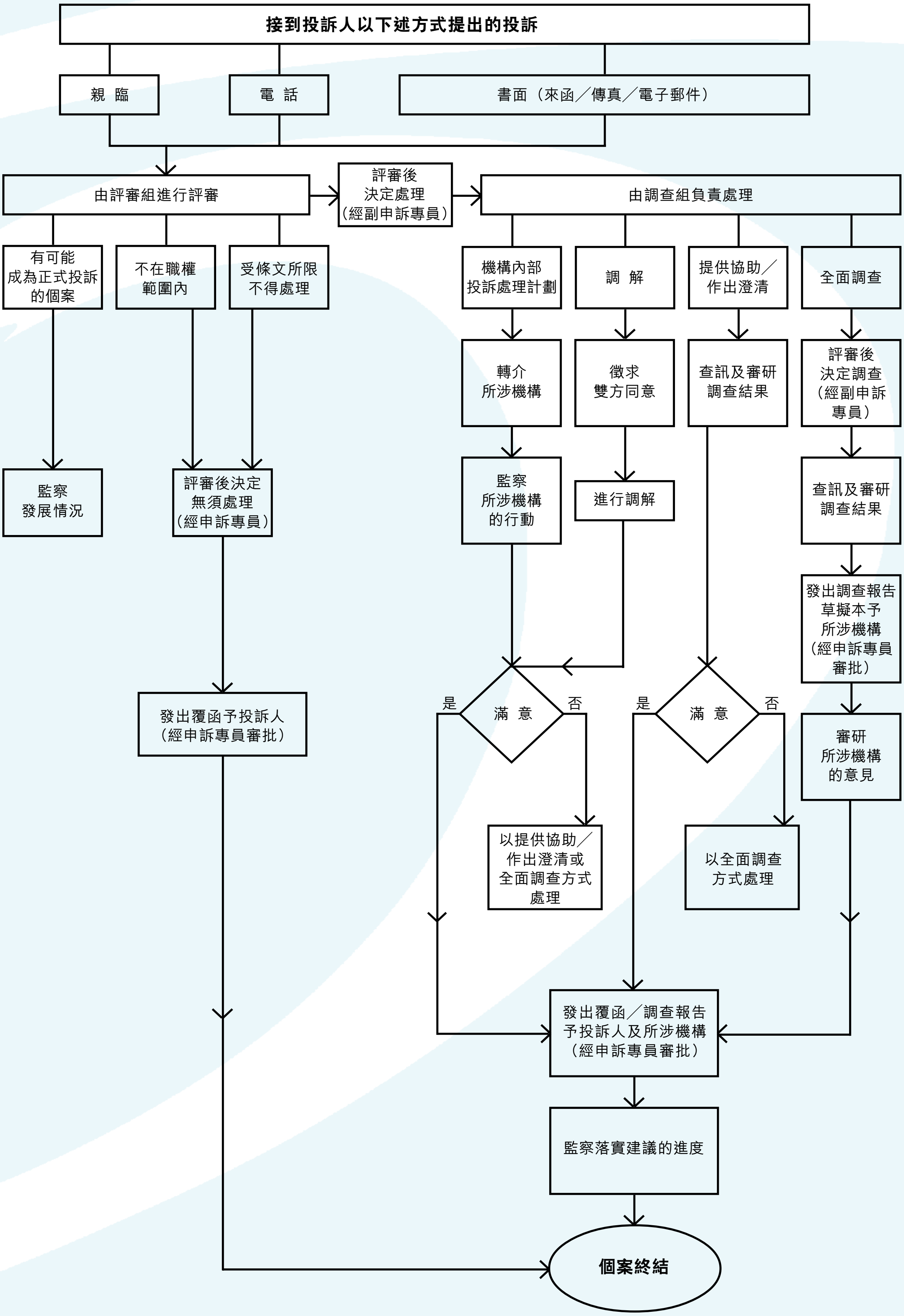
附件 3 處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親 臨
電 話
書面（來函／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
評審後
決定處理
（經副申訴專員）
由調查組負責處理
有可能
成為正式投訴
的個案
不在職權
範圍內
受條文所限
不得處理
機構內部
投訴處理計劃
調 解
提供協助／
作出澄清
全面調查
轉介
所涉機構
徵求
雙方同意
查訊及審研
調查結果
評審後
決定調查
（經副申訴
專員）
監察
發展情況
評審後決定
無須處理
（經申訴專員）
監察
所涉機構
的行動
進行調解
查訊及審研
調查結果
發出調查報告
草擬本予
所涉機構
（經申訴專員
審批）
發出覆函予投訴人
（經申訴專員審批）
是
滿 意
否
是
滿 意
否
審研
所涉機構
的意見
以提供協助／
作出澄清或
全面調查方式
處理
以全面調查
方式處理
發出覆函／調查報告
予投訴人及所涉機構
（經申訴專員審批）
監察落實建議的進度
個案終結